

## 110學年度全面品質管理研習會特刊 全面品質管理之產學創新與永續經營 —110學年度第12屆品管圈競賽第一名蓋世無雙圈

110學年度全面品質管理研習會特刊

由本校覺生紀念圖書館成員組成「蓋世無雙圈」品管圈，輔導員為林秀惠、圈長吳理莉、圈員分別為陸桂英、李素真、葉蕙蘭、黃鳳儀、葉景榕、林玳安、翁玉蓉、李婉瑄和郭嘉□，「蓋」即「Guide」諧音，係自我期許成為有遠見、有思想的指標性圖書館，「無雙」取其專心一致、目標確定、認真執行、無與倫比之意，圈徽設計理念以圖書館館徽為基石，加上「Guide」意象。

圖書館擬定「提升電子書使用率」為主題，期待能藉由圈會活動檢討，研擬電子書推廣策略。自2010年加入臺盟電子書聯盟，每年新增約一萬冊電子書，每個月均有詳細使用統計，故選定以臺盟電子書平臺近五年電子書使用數據，進行統計分析。透過用5W2H分析「電子書使用的現況」後，設定兩項目標，包括超越近5年電子書最高使用成長率（=20.4%）以及降低未曾使用電子書的比例（<72.1%）。

為落實本次活動主題目標之達成，從30多個可能的要因中，選出16項為主要因，採行問卷調查方式進行真因驗證。以圈員選出之主要因項目設計問卷，針對師生隨機調查，最後採館員票數達標之項目列為真因共計14項。

基於時間與圈能力考量，選定重要性評價達7分以上真因，包括「使用者背景差異」、「宣傳不足」、「使用體驗欠佳」，接著全體圈員共同討論，提出對策方案，最後評選出可行對策4項，包括加強使用者教育訓練、增加行銷管道與方式、制定推廣流程及依主題建置網頁，並用P（Plan）、D（Do）、C（Check）、A（Action）流程執行每項對策。

圖書館在加強電子書教育訓練方面，改善前有未將電子書系列列入年度推廣講習，持續在協同教學與大學學習推廣電子書，將廠商提供的教材至於圖書館的網頁，並陸續舉辦電子書課程，參與者認為活動對學習有幫助約96%，提升使用電子書意願約96%，有明顯正向反饋。

在增加電子書行銷管道方面，改善前並未善用現有行銷管道，圖書館以在網頁建置主題電子書資源網頁、於圖書館臉書專頁每月介紹一本電子書，設置電子書新書體驗區，在電子書主題網頁部分，新建置語言學習主題專業後，該項統計2021年比2020年使用率，竟然提升223.21%。改善前也同樣未建置電子書推廣流程，之後定期由負責人提年度計畫並執行，作為日後電子書推廣流程。

蓋世無雙圈於本次活動前訂的兩項目標都超額達成，初始目標2021年電子書使用成長

率達20.4，改善後達到了29.4%的成長率；初始目標為將未曾使用電子書的比例72.1%降低，改善後問卷結果顯示，未曾使用過電子書比例降低至42.1%。

圖書館之後將持續舉辦電子書教育訓練和多利用多元行銷管道，完成「電子書行銷指引」，每學期規畫電子書推廣活動，建議教師持續將電子書列入教材或協同教學中。最後進行檢討與改進，例如未有足夠時間進行質化效果確認等有待改善，下期活動主題，將以業務所遇到的問題著手，持續改善，朝著圖書館「貼心·知新·精進」的服務精神邁進。（文／宋品萱）

